DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

MOTTO iv

ABSTRAK v

ABSTRACT vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR LAMPIRAN xxii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,

DAN HIPOTESIS 12

2.1 Kajian Pustaka 12

2.1.1 Akuntansi 12

2.1.2 Akuntansi Sektor Publik 13
2.1.3 Pelayanan Publik 15
2.1.4 Tarif Pelayanan Publik 24
2.1.5 Hubungan Pelayanan Publik terkait Barang Privat dengan Penetapan Tarif Pelayanan Publik 29
2.2 Kerangka Pemikiran 31
2.3 Hipotesis 40
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 41
3.1 Objek Penelitian 41
3.2 Metode Penelitian 41
3.2.1 Desain Penelitian 42
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 44
3.2.3 Metode Penarikan Sampel 46
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 48
3.2.5 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis 49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 59
4.1 Hasil Penelitian 59
4.1.1 Gambaran Umum Instansi 59
4.1.1.1 Sejarah Instansi 61
4.1.1.2 Visi, Misi, dan Filosofi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten 63
4.1.1.3 Tujuan PT. PLN (Persero) 65
4.1.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi PT. PLN (Persero) 66

4.1.1.5 Struktur Organisasi dan Uraian Pekerjaan 67
4.1.1.6 Aktivitas Instansi 74
4.1.2 Pelaksanaan Pelayanan Publik terkait Barang Privat Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Bandung Barat 77
4.1.3 Pelaksanaan Penetapan Tarif Pelayanan Publik Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Bandung Barat 102
4.2 Pembahasan 142
4.2.1 Analisis Pelayanan Publik terkait Barang Privat Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Bandung Barat 143
4.2.2 Analisis Penetapan Tarif Pelayanan Publik Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Bandung Barat 145
4.2.3 Pengaruh Pelayanan Publik terkait barang Privat terhadap Penetapan Tarif Pelayanan Publik Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Bandung Barat 147
4.2.3.1 Pengujian Data 147
4.2.3.2 Pengujian Hipotesis 156
4.2.3.3 Analisis Korelasi *Rank Spearman* 158
4.2.3.4 Koefisien Determinasi 164
4.2.3.5 Penarikan Kesimpulan 165
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 167
5.1 Kesimpulan 167
5.2 Saran 169

DAFTAR PUSTAKA 171

LAMPIRAN 173

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 218

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Sektor Publik, Sektor Swasta, dan Sektor Ketiga 25

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran 39

Gambar 2.3 Paradigma Penelitian 40

Gambar 3.1 Uji Dua Pihak Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 57

Gambar 4.1 Kurva Hasil Uji Dua Pihak 163

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Penelitian 11

Tabel 2.1 Penelitian dan Referensi yang berkaitan dengan Peranan Pelayanan Publik terkait Barang Privat terhadap Penetapan Tarif Pelayanan Publik 37

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel 45

Tabel 3.2 Kriteria Nilai Jawaban Kuesioner Positif 52

Tabel 3.3 Kriteria Nilai Jawaban Kuesioner Negatif 53

Tabel 3.4 Intrepretasi Koefisien Korelasi 55

Tabel 4.1 Kriteria Penilaian 77

Tabel 4.2 Keterbukaan Pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 78

Tabel 4.3 Kemudahan Proses Pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 78

Tabel 4.4 Akses Informasi PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 79

Tabel 4.5 Ketidakterbukaan Pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 80

Tabel 4.6 Ketidakmudahan Pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 80

Tabel 4.7 Ketidakbaikan Akses Informasi PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 81

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Transparansi 82

Tabel 4.9 Pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 84

Tabel 4.10 Kesesuaian Pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat dengan Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku 84
Tabel 4.11 Ketidakbaikan Pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 85
Tabel 4.12 Ketidaksesuaian Pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat dengan Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku 86
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Akuntabilitas 86
Tabel 4.14 Kesesuaian Penggolongan Pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 88
Tabel 4.15 Kesesuaian Prinsip Efesiensi dan Efektifitas PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat dalam Pelayanan 89
Tabel 4.16 Ketidaksesuaian Penggolongan Pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 90
Tabel 4.17 Ketidaksesuaian prinsip Efesiensi dan Efektifitas PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat dalam Pelayanan 90
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Kondisional 91
Tabel 4.19 Perhatian PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat terhadap Aspirasi Pelanggan 93
Tabel 4.20 Perhatian PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat terhadap Kebutuhan Pelanggan 94

Tabel 4.21 Perhatian PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat terhadap Harapan Pelanggan 94
Tabel 4.22 Ketidakbaikan Perhatian PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat terhadap Aspirasi Pelanggan 95
Tabel 4.23 Ketidakbaikan Perhatian PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat terhadap Kebutuhan Pelanggan 96
Tabel 4.24 Ketidakbaikan Perhatian PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat terhadap Harapan Pelanggan 96
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Partisipasif 97
Tabel 4.26 Tingkat Pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat untuk Golongan Menengah Kebawah 99
Tabel 4.27 Perlakuan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat terhadap Pelanggan Wanita 99
Tabel 4.28 Ketidakbaikan Pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat kepada Masyarakat Golongan Menengah Kebawah 100
Tabel 4.29 Ketidakbaikan Perlakuan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat terhadap Pelanggan Wanita 101
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Kesamaan Hak 101
Tabel 4.31 Pemenuhan Hak Pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 103
Tabel 4.32 Pelaksanaan Kewajiban Pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 104

Tabel 4.33 Ketidakbaikan Pemenuhan Hak Pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 104
Tabel 4.34 Ketidakbaikan Pelaksanaan Kewajiban Pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 105
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban 106
Tabel 4.36 Tanggapan Responden mengenai Pelayanan Publik terkait Barang Privat 108
Tabel 4.37 Jasa atau Pelayanan Tenaga listrik PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 110
Tabel 4.38 Tingkat Keadilan Pembebanan Tarif PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 111
Tabel 4.39 Tenaga Listrik Dibiayai dari Pajak 111
Tabel 4.40 Ketidakbaikan Jasa atau Pelayanan Tenaga Listrik PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Barat 112
Tabel 4.41 Ketidakadilan Pembebanan Tarif atas Pemakaian Tenaga Listrik 113
Tabel 4.42 Tenaga Listrik Dibiayai dari Pembebanan Langsung kepada Penggunanya 113
Tabel 4.43 Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator 1 Variabel Y 114
Tabel 4.44 Listrik Sumber Energi yang Langka atau Mahal 116
Tabel 4.45 Tarif Insentif dan Disinsentif Membantu Program Penghematan Listrik 117

Tabel 4.46 Agar Tarif Listrik Tidak Menjadi Mahal,maka Perlu Dilakukan Penghematan Listrik 117
Tabel 4.47 Listrik Sumber Energi yang Banyak Ditemui atau Murah 118
Tabel 4.48 Jika Tidak Diberlakukan Tarif Insentif dan Disentif untuk Membantu Program Penghematan Listrik 119
Tabel 4.49 Agar Tarif Listrik Tidak Menjadi Mahal,maka Tidak Perlu Dilakukan Penghematan Listrik 120
Tabel 4.50 Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator 2 Variabel Y 121
Tabel 4.51 Penggolongan Tarif Dasar Listrik disesuaikan dengan tingkatan kebutuhannya 123
Tabel 4.52 Penetapan Tarif Dasar Listrik harus sesuai dengan Penggolongan Tarif Dasar Listrik 123
Tabel 4.53 Penggolongan Tarif Dasar Listrik tidak disesuaikan dengan Tingkatan Kebutuhannya 124
Tabel 4.54 Penetapan Tarif Dasar Listrik tidak sesuai dengan Penggolongan Tarif Dasar Listrik 125
Tabel 4.55 Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator 3 Variabel Y 126
Tabel 4.56 Penggolongan Tarif untuk operasi komersil atau rumah tangga mewah atau juga industri diberlakukan tarif yang lebih tinggi 128
Tabel 4.57 Penetapan Biaya Pemakaian dibedakan bagi tiap golongan sesuai dengan jumlah daya yang digunakan 128
Tabel 4.58 Penggolongan Tarif untuk operasi komersil atau rumah tangga mewah atau juga industri diberlakukan tarif yang lebih rendah 129

Tabel 4.59 Penetapan Biaya Pemakaian disamakan bagi tiap golongan sesuai dengan jumlah daya yang digunakan 130
Tabel 4.60 Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator 4 Variabel Y 131
Tabel 4.61 Penetapan Tarif dapat digunakan untuk mengetahui arah permintaan publik 133
Tabel 4.62 Penetapan Tarif dapat digunakan untuk mengetahui skala permintaan publik 133
Tabel 4.63 Kejelasan dari batasan Penggolongan Tarif Dasar Listrik 134
Tabel 4.64 Standar pelayanan di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Bandung Barat 135
Tabel 4.65 Penetapan Tarif tidak dapat digunakan untuk mengetahui arah permintaan publik 135
Tabel 4.66 Penetapan Tarif tidak dapat digunakan untuk mengetahui skala permintaan publik 136
Tabel 4.67 Batasan Penggolongan Tarif Dasar Listrik tidak jelas 137
Tabel 4.68 Standar pelayanan di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Bandung Barat tidak baik 137
Tabel 4.69 Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator 5 Variabel Y 138
Tabel 4.70 Tanggapan Responden mengenai Penetapan Tarif Pelayanan Publik 140
Tabel 4.71 Uji Validitas Pelayanan Publik terkait Barang Privat (Variabel X) 150

Tabel 4.72 Uji Validitas Penetapan Tarif Pelayanan Publik
(Variabel Y) 151
Tabel 4.73 Perhitungan Manual Uji Validitas 153
Tabel 4.74 Uji Reliabilitas 155
Tabel 4.75 Perhitungan Manual Korelasi *Rank Spearman* 159
Tabel 4.76 Hasil Korelasi Variabel X dan Variabel Y 161

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pelayanan Publik dan Tarif Pelayanan Publik 173

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Pelayanan Publik terkait Barang Privat 187

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Tarif Pelayanan Publik 194

Lampiran 4 Hasil Uji Realbilitas 200

Lampiran 5 Hasil Korelasi Variabel X dan Variabel Y 202

Lampiran 6 Perhitungan Hasil Skor Jawaban Variabel X 203

Lampiran 7 Perhitungan Hasil Skor Jawaban Variabel Y 204

Lampiran 8 Rincian Tarif Dasar Listrik 205

Lampiran 9 Edaran Direksi PT. PLN (Persero) tentang Batasan Umum Tarif Tenaga Listrik 210

Lampiran 10 Lembar Revisi Skripsi 211

Lampiran 11 Berita Acara Bimbingan Skripsi 214

Lampiran 12 Surat Penerimaan Penelitian dari Instansi 216

Lampiran 13 Struktur Organisasi 217